

DAFTAR PUSTAKA

- Adipradana, Wendy Rosalinda, Eddy Swasono, and Ratna Dewi Mulyaningtyas. (2024). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri." *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen* 13(2): 479–90.
- Alamsyah, Anggriani. (2016). "Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management Dan New Public Service)." *Jurnal Politik Profetik* 4 (2).
- Alenda, Ditya Ayu, Susi Ramilah, Ghita Putri Aprilida, and Abdul Yusuf. (2021). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shopeepay." *Accounting and Management Journal* 5 (2): 1–8.
- Alfian. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo." <https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/8081>.
- Alma, Muchari. (2000). "Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa."
- Andriawan, M H. (2021). "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Paras Tour and Travel Batam." <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/943>.
- Andriawan, Mohammad Havas. (2021). "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Paras Tour and Travel Batam." <http://repository.upbatam.ac.id/943/>.
- Anindita, R, and F Wardhani. (2022). "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu Manajemen* 10 (2): 45–55.
- Astuti, W, and S Handayani. (2020). "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Bakti, I Gede Mahatma Yuda, and Sik Sumaedi. (2015). "P-TRANSQUAL: A Service Quality Model of Public Land Transport Services." *International Journal of Quality & Reliability Management* 32 (6): 534–58.

- Banister, D. (2008). The sustainable mobility paradigm. *Transport Policy*, 15(2), 73–80. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2007.10.005>
- Cahaya, Lin Arshy, and Nurul Jannah. (2022). “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Sukaramai.” *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah* 4 (01): 53–70.
- Chang, Artemis, and Lynda Thi Nguyen. (2011). “The Mediating Effects of Time Structure on the Relationships between Time Management Behaviour, Job Satisfaction, and Psychological Well-being.” *Australian Journal of Psychology* 63 (4): 187–97.
- Coanto, V V, R Novaria, and A Pujianto. (2018). “Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen.” *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis* 4 (2). <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2692>.
- Consegal, Enric. (2018). “Assessing the Mobility Needs and Traffic Impacts in High- Density Urban Development.”
- Denhardt, Robert B, and Janet Vinzant Denhardt. (2000). “The New Public Service: Serving Rather than Steering.” *Public Administration Review* 60 (6): 549–59.
- Edison, H, and D Subhardi. (2023). “Fasilitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan.” *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Edwards, Raymond. (2018). “An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol.” *International Journal for Empirical Education and Research* 1 (1): 41–51.
- Effendi, I, and H Lubis. (2022). “Pengaruh Branding Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Eisinger, P. (2001). “Public Administration, Politics Of.”
- Faizin, Ahmad, Dewi Junita Koesoemawati, and Willy Kriswardhana. (2017). “Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember.” *Konferensi Nasional Teknik Sipil Dan Infrastruktur* 1:31–40.

- Fornell, Claes, Forrest V Morgeson III, G Tomas M Hult, David VanAmburg, Claes Fornell, Forrest V Morgeson, G Tomas M Hult, and David VanAmburg. (2020). "Defining Customer Satisfaction: A Strategic Company Asset?" *The Reign of the Customer: Customer-Centric Approaches to Improving Satisfaction*, 1–24.
- Gao, W, X Sun, M Zhao, Y Gao, and H Ding. (2024). "Evaluate Human Perception of the Built Environment in the Metro Station Area." *Land* 13 (1): 90. <https://doi.org/10.3390/land13010090>.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. (2002). *Effective Supervision: A Guidebook for Supervisors, Team Leaders, and Work Coaches*. Pearson.
- Grönroos, Christian. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." *European Journal of Marketing* 18 (4): 36–44.
- Gubbins, Edmund J. (2002). *Managing Transport Operations*. Kogan Page Publishers.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018a). "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep." *Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*.
- . (2018b). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, P H. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri Di Bandara Soekarno-Hatta." *Jurnal PKN*. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2692>.
- Henry, Nicholas. (2015). *Public Administration and Public Affairs*. Routledge.
- Herawati, N., & Brotojoyo, E. (2025). Strategi Keputusan Pembelian melalui Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *ProBank*, 10(1), 30-46.

- Herizal, Herizal, Mukhrijal Mukhrijal, and Marno Wance. (2020). "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik." *Journal of Governance and Social Policy* 1 (1): 24–34.
- Holzer, Marc, and Richard W Schweser. 2015. *Public Administration: An Introduction*. Routledge.
- Hughes, Owen E. (2017). *Public Management and Administration*. Bloomsbury Publishing.
- Huriyatida, and Marlina. (2023). "Penilaian Faktor Lokasi dalam Pemilihan Tempat Usaha." *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 101–12.
- Indarti, Sri, Budi Setiawati, and Rahmi Hayati. (2020). "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong." *JAPB* 3 (2): 1265–76.
- Ivory, Sarah Birrell, and Emma Macdonald. (2024). *Introduction to Management: Functions and Challenges*. Oxford University Press.
- Kartsan, Polina. (2022). "Transport Communication and Organization of Transport Services in the Tourism Sector." *Transportation Research Procedia* 61:180– 84.
- Komarrudin, Achmad, Susanty Handayani, Abdullah Ade Suryobuwono, Prasadja Ricardianto, and Edi Abdurachman. (2023a). "Kepuasan Penumpang Pada Terminal Bus Di Kawasan Pondok Cabe." *MBR (Management and Business Review)* 7 (1): 1–19.
- . (2023b). "Kepuasan Penumpang Pada Terminal Bus Di Kawasan Pondok Cabe." *MBR (Management and Business Review)* 7 (1): 1–19.
- Kotler, P, and G Armstrong. (2020). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P, and K L Keller. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kurniawati. (2021). "Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

- Larasati, Tania, Hery Winoto Tj, and Soegeng Wahyoedi. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi.” *Journal of Social and Economics Research* 5 (2): 1856–67.
- Lasaiba, Mohammad Amin, and Darling Surya Alnursa. (2023). “Human Geography in the Context of Spatial Perspective.” *GEOFORUM*, 81–99.
- Lestari, D. A. ., & Dharasta , Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.233>
- Litman, T. (2021). *Evaluating Public Transportation Health Benefits*. Victoria Transport Policy Institute. https://www.vtpi.org/tran_health.pdf
- Maharani, Melinda, Muhamad Restu Wijaya, Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, and Kepuasan Konsumen. (2024). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pasca Sejahtera Abadi Di Sumur Batu Jakarta Pusat ARTICLE INFO ABSTRACT” 4 (4): 581–94. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER>.
- Marlina, N. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Perum Damri Cabang Bogor.” <https://repository.stiegici.ac.id/document/1570/pengaruh-kualitas-pelayanan-harga-dan-lokasi-terhadap-kepuasan-pelanggan-perum-damri-cabang-bogor>.
- Mawati, L. (2015). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Kedai Susu Mommilk Cabang Manahan di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15.
- Mazouz, Bachir, Anne Rousseau, and With the collaboration of Pierre-André Hudon. (2016). “Strategic Management in Public Administrations: A Results- Based Approach to Strategic Public Management.” *International Review of Administrative Sciences* 82 (3): 411–17.

- Moenir, Ari Soenanda. (2008). "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia." Mowen, John C, Michael Minor, and Lina Salim. 2002. *Perilaku Konsumen*. Vol.10. Erlangga Jakarta.
- Mukhlis. (2019). "Indikator Lokasi dalam Konteks Aksesibilitas dan Lingkungan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 45–55.
- Mursyid, Mursyid, Wilis Fahlefi, Wahyudiyono Wahyudiyono, and Herman Wahyu Dwi Maelana. (2023). "Influence of Service Quality Dimensions On Passengers Satisfaction at Type-A Giwangan Bus Station Yogyakarta." *Business Management Journal* 19 (2): 131–42.
- Nasution, M Nur. (2008). "Manajemen Transportasi."
- Nystuen, J D. (2001). "Location: Absolute/Relative."
- Özkan, E, N Avcı, S S Türksoy, S C Curkan, and M A Nisari. (2020). "Effect of Çeşme and Chios Port Services on Visitor Satisfaction." In *Strategic Innovative Marketing and Tourism*. Springer Nature Singapore Pte Ltd. https://doi.org/10.1007/978-981-10-7068-6_12.
- Paga, M, and S Hatidja. (2022). "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hanggar Tala'salapang Di Kota Makassar." *Journal of Management and Social Sciences* 1 (4): 213–29. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i1.179>.
- Palaguachi, J, M Ortega, and M Padilla. (2024). "Evaluating the Location of the Park- and-Ride System Using Multi-Criteria Methods: A Systematic Review." *Sustainability* 16 (23): 10187. <https://doi.org/10.3390/su162310187>.
- Parasuraman, A, V A Zeithaml, and L L Berry. (1988a). "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.
- . (1988b). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.

- Parasuraman, Anantharathan, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49 (4): 41–50.
- Pasolong, Harbani. (2019). "Teori Administrasi Publik." Penerbit Alfabeta.
- Permatasari, L M. (2024). "Pengaruh Penggunaan Teknologi Artificial Intelligence, Strategi Customer Relationship Management, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Dengan Variabel Mediasi Tingkat Kepuasan Pelanggan (Analisis Structural Equation Model–Part Least Square)." *Doctoral Dissertation*.
- Peters, B Guy, and Ian Thynne. (2022). "The Oxford Encyclopedia of Public Administration." (*No Title*).
- Pratiwi, Monikah Indah, Atik Wahyuni, and) Julistyanatistogondo. (2020). "Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya." *MITSU" Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*. Vol. 8.
- Rahayu, Amy Yayuk Sri, Krisna Puji Rahmayanti, and Vishnu Juwono. (2020). "Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep."
- Rahman, N, and A Fakhrudin. (2022). "Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Transportasi Terhadap Minat Pengguna Jasa Layanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta." *Jurnal Kewarganegaraan* 6 (1): 1156–64. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2692>.
- Rahmawati, Rahmawati, Johar Permana, Yayah Rahyasih, Cepi Triatna, and Sri Wahyuni. (2024). "Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Dengan Model HEdPERF." *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 7 (4): 526–37.
- Rajković, Jelena Z. (2017). "Theoretical Approach to Principles of Management: Literature Review." *Serbian Journal of Engineering Management* 2 (2): 69–78.

- Randheer, Kokku, Ahmed A Al-Motawa, and Prince J Vijay. (2011). "Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation." *International Journal of Marketing Studies* 3 (1): 21.
- Rohman, Muhammad Latif Nur, and Uju Suji'ah. (2021). "Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum (Studi Kasus Pada Konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta)." *Journal Competency of Business* 5 (02): 64–76.
- SA, Mimi, and Khairina Natsir. (2018). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 2 (1): 10–24912.
- Saraswati, Maria Tika, Hesti Lestari, and Dewi Rostyaningsih. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 10 (3): 318–31.
- Sengetanget, and Nasution. (2024). "Analisis Penentuan Lokasi: Studi Kasus Terminal Angkutan." *Jurnal Transportasi dan Tata Ruang*, 23–34.
- Setiawan, Agus, Euis Saribanon, Salahudin Rafi, Muzayyanah Yuliasih, Yosi Pahala, Primadi Candra Susanto, Wynd Rizaldy, Lis Lesmini, H M Thamrin, and Eryk Taufik. (2023). "Pengantar Manajemen Transportasi Dan Logistik."
- Setyawati, Ria. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen." *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Manajemen* 19 (1): 57–63.
- Sholikha, L, and H Hadita. (2023). "Analisis Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sihono. (2007). "Pengaruh Lokasi terhadap Aktivitas Terminal." *Jurnal Transportasi*, 7(2): 45–52.

- Sinulingga, S A. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink Indonesia Branch Medan.” <http://repository.dharmawangsa.ac.id/id/eprint/315>.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Ir Benny Benyamin. (2020). “Pentingnya Analisis Lokasi Dan Pola Keruangan Di Dalam Perencanaan Wilayah Dan Kota.”
- Susiadi, and Nirmala. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Sutisna, A. (2003). “Peran Promosi Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Pemasaran Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2014a). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . (2014b). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2017). “Service, Quality, Dan Satisfaction.”
- Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. (2015). United Nations. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Umar, H. (2019). “Lokasi Usaha Sebagai Penentu Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Strategik*.
- Urban Mobility Observatory. (2023). *New research on gendered travel patterns holds key learnings for urban planners*. European Commission. https://urban-mobility-observatory.transport.ec.europa.eu/news-events/news/new-research-gendered-travel-patterns-holds-key-learnings-urban-planners-2023-11-16_en
- Wahdana, Rizqi Choirul, Nunung Nuring Hayati, Sonya Sulistyono, Willy Kriswardhana, and Dano Quinta Revana. (2022). “Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan* 6 (1): 76–87.

- Wahyono. (2023). “Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Pemasaran*.
- Wardani Lubis, Nurul. (2024). “Pengaruh Daya Tanggap Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee Shop Dazed.” <https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.23727>.
- White, Peter R. (2016). *Public Transport: Its Planning, Management and Operation*. Routledge
- Wisnu Ramadhani, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo. *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. <https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/8081>
- Wright, Bradley E. (2011). “Public Administration as an Interdisciplinary Field: Assessing Its Relationship with the Fields of Law, Management, and Political Science.” *Public Administration Review* 71 (1): 96–101.
- Wulandari. (2023). “Fasilitas Dan Kepuasan Pengguna Layanan Transportasi.” *Jurnal Transportasi*.
- Yahya, Idrus Alawy, and Yosafat Puji Hastoko. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Taman Anggrek Jakarta Barat.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3 (3): 3918–32.
- Yu, Yixiu, and Fred Davis. (2024). “User Satisfaction and Dissatisfaction: Bipolar versus Unipolar Conceptualizations.” *Journal of Computer Information Systems* 64 (4): 486–500.
- Yuniar, R, and D Rohmawati. (2022). “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Yuniar, Tyas Retno, and Ahadiati Rohmatiah. (2022). “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api.” *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi* 11 (2): 206–15.